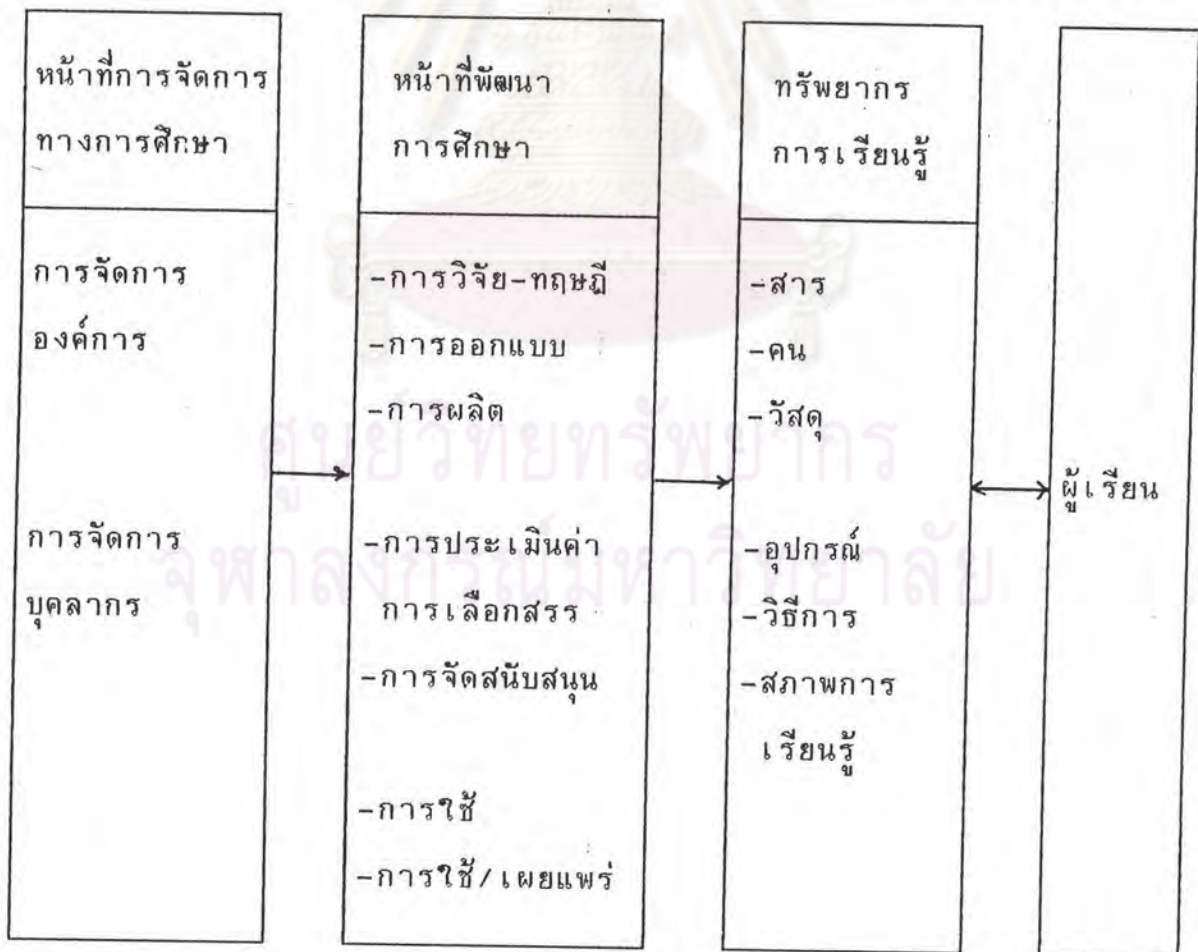


วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

เทคโนโลยีการศึกษานับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของคนและหน่วยงานในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี จากมโนทัศน์หรือความหมายของเทคโนโลยีการศึกษาที่อธิบายว่า เทคโนโลยีการศึกษาเป็นระบบการนำวัสดุ อุปกรณ์และวิธีการมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการศึกษาให้สูงขึ้น (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2533) จึงทำให้น่าพิจารณาว่าการที่นำเทคโนโลยีการศึกษามาปรับปรุงประสิทธิภาพของการศึกษานั้นไม่เพียงแต่เป็นการนำวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการมาใช้ หากยังเป็นการนำระบบการทำงานที่มีการวางแผน และกำหนดวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อย่างชัดเจนมาใช้อีกด้วย ดังเช่นขอบเขตของงานเทคโนโลยีการศึกษาที่สมาคม AECT (The Association for Educational Communications and Technology, 1979) ได้กำหนดขอบเขตของงานไว้ดังนี้



จะเห็นได้ว่าขอบเขตของงานเทคโนโลยีการศึกษานั้นมิได้เป็นเพียงการนำวัสดุ อุปกรณ์ หรือวิธีการมาใช้เพียงอย่างเดียว แต่งานเทคโนโลยีการศึกษาเป็นงานที่มีความซับซ้อน อาศัยวิธีบูรณาการระหว่างบุคคล กระบวนการ แนวความคิด การปฏิบัติ และองค์การในการวิเคราะห์ปัญหา การวางแผนอุปกรณ์ การนำไปใช้ การประเมินและการจัดการกับข้อสรุปของปัญหา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบต่าง ๆ ในการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยอาศัยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบคือ ทฤษฎีการเรียนรู้ กระบวนการพัฒนาการศึกษา และกระบวนการจัดการศึกษา ในด้านของทฤษฎีการเรียนรู้ที่ต้องการการออกแบบ การเลือก หรือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น สาร บุคคล วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการ และสภาพการเรียนรู้ที่มีเหล่านั้นมาบูรณาการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สำหรับด้านกระบวนการในการวิเคราะห์ปัญหา และการวางแผนอุปกรณ์ การนำไปใช้ หรือการประเมินปัญหาต่าง ๆ จะเป็นการนำรูปแบบของวิธีการพัฒนาการศึกษามาใช้ซึ่งมีหลายเทคนิค วิธีการ เช่น การวิจัยโดยอาศัยหลักทฤษฎี การออกแบบ การผลิต การประเมินค่า และการเลือกสรร การจัดบำรุงทดแทนและการใช้ รวมทั้งการเผยแพร่ นอกจากนี้ในด้านของกระบวนการจัดการศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจหรือประสานโครงสร้างต่าง ๆ จากการนำวิธีการจัดองค์กรและการจัดการด้านบุคลากรมาใช้ในกระบวนการขั้นนี้ด้วย ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นกระบวนการทางด้านงานเทคโนโลยีการศึกษาทั้งสิ้น

จากรูปแบบและกระบวนการต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่า ขอบเขตงานเทคโนโลยีการศึกษาสามารถนำไปใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างกว้างขวาง ถ้าได้มีการบูรณาการให้สอดคล้องกับลักษณะงานนั้น ๆ จึงทำให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทที่เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย คือต้องมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน จากขอบเขตของงานดังกล่าว สมาคม AECT ได้กำหนดคุณลักษณะของผู้ที่สามารถยอมรับได้ว่าเป็นนักเทคโนโลยีการศึกษาคือต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสายที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของงานเทคโนโลยีการศึกษาที่กล่าวมาแล้วโดยอาศัยพื้นฐานของกรอบแนวคิด

และมีการใช้วิธีการทางเทคโนโลยีการศึกษาตามกระบวนการอย่างเป็นระบบ จึงกล่าวได้ว่าลักษณะงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเป็นงานที่สามารถนำไปใช้ได้ ครอบคลุมไปถึงงานอื่นในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งหน้าที่ของบุคลากรทางด้านเทคโนโลยี การศึกษาประกอบด้วยด้านต่าง ๆ เช่น (Ely, 1989)

1. ด้านการจัดองค์กร (Organization management) มีหน้าที่ในการวางแผนและจัดตั้งนโยบายการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา
2. ด้านการจัดบุคลากร (Personnel management) มีหน้าที่เกี่ยวกับการจ้างงาน และการประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ
3. ด้านการวิจัย (Research) มีหน้าที่ในการทดสอบทฤษฎีทางเทคโนโลยีการศึกษา
4. ด้านการออกแบบ (Design) มีหน้าที่ในการนำความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ในการกำหนดลักษณะการเรียนการสอน
5. ด้านการผลิต (Production) มีหน้าที่ในการสร้างสรรค์ผลงานเกี่ยวกับสื่อตามคุณลักษณะของสื่อ นั้น ๆ
6. ด้านการประเมินและการเลือกสรร (Evaluation/selection) มีหน้าที่ในการตรวจสอบและตัดสินคุณค่า และคุณภาพของสื่อและโปรแกรมการเรียนการสอน
7. ด้านการสนับสนุน (Logistics) มีหน้าที่ในการจัดหา จัดเก็บ เผยแพร่ และรักษาข่าวสารด้านเทคโนโลยีการศึกษาทุกรูปแบบ
8. ด้านการใช้ (Utilization) มีหน้าที่ในการนำสื่อและโปรแกรมการเรียนมาสู่ผู้เรียนให้สามารถนำไปใช้ได้
9. ด้านการใช้และการเผยแพร่ (Utilization/dissemination) มีหน้าที่ในการนำข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทางด้านเทคโนโลยีศึกษามาเผยแพร่สู่ผู้เรียนและบุคคลทั่วไป

ด้วยข้อมูลดังกล่าวนี้สรุปได้ว่างานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเป็นงานที่มีความหลากหลาย และการทำงานเทคโนโลยีการศึกษามีความครอบคลุมในหลาย ๆ ด้านจึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการศึกษาได้อย่างแน่นอน และมีแนวโน้มที่จะส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากการศึกษาเป็นรากฐานของการเรียนรู้ในทุกแขนงวิชา ดังนั้น บทบาทของบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา จึงมีโอกาสดังต่อไปนี้ที่จำเป็นต้องไปรับผิดชอบงานในวงกว้างขึ้นจากการศึกษาพร้อม ๆ กับการนำรูปแบบระบบที่ต้องไปใช้ควบคู่กัน

บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษา

เมื่อกล่าวถึง "นักเทคโนโลยีการศึกษา" ทุกคนในวงการศึกษาย่อมรู้จักและคุ้นเคยกับคำนี้เป็นอย่างดี เนื่องจากเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในทุกแขนงวิชาและทุกวงการโดยเฉพาะทางด้านการศึกษา ทำให้ปัจจุบันวิชาการแขนงต่าง ๆ พัฒนาก้าวหน้าทันสมัยและทันกับความเจริญของนานาประเทศ นักเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีบทบาททางการศึกษามากขึ้นและได้มีบทบาทในวงกว้างอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เพราะแต่ละหน่วยงานได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีการศึกษาเข้ามามีส่วนในบทบาทและกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรของตน ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล หน่วยงานราชการ เอกชน และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ก็มีการจัดรูปแบบของงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเข้าไว้ในองค์กรเหล่านี้ด้วย ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของศูนย์วิชาการ หน่วยโสตทัศนูปกรณ์ ฝ่ายการเผยแพร่ และการประชาสัมพันธ์ หรือแม้แต่นักฝึกอบรมก็มีการนำเทคโนโลยีการศึกษาเข้ามามีส่วนในกิจกรรมขององค์กรด้วยเช่นกัน ดังเช่นการนำสื่อวัสดุทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์และไม่ใช้สิ่งตีพิมพ์มาใช้ในการเผยแพร่ความรู้ หรือการนำเทคนิควิธีการสอนมาใช้ในการฝึกอบรมโดยยึดหลักทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เข้ามาประกอบการอบรม ดังนั้น บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีหลายรูปแบบ ดังที่ได้มีผู้กล่าวถึงบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหลายทัศนะซึ่ง

ส่วนใหญ่มีแนวโน้มในด้านการออกแบบ การให้คำแนะนำปรึกษา และการประเมินผลมากกว่าจะเป็นผู้ผลิตโดยตรงเช่น

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2533) ได้กล่าวถึง บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาว่าเป็นผู้ที่มีหน้าที่

1. ผู้ออกแบบการสอน (Instructional Designer) ด้วยการออกแบบและกำหนดวิธีการสอน
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ (Media Specialist) ในการเลือกและผลิตสื่อในรูปของชุดการสอน
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมิน (Evaluation Specialist) ในการวางแผนการวัดและประเมินผลการสอน

สุวิมล วัชรภักย์ (2524) กล่าวถึง บทบาทผู้เชี่ยวชาญทางสื่อการสอนว่ามีหน้าที่

1. วางแผนการผลิตวัสดุ รวมทั้งการเขียนบทภาพยนตร์ โทรทัศน์ สไลด์
2. ช่วยให้คำแนะนำในการเลือกใช้อุปกรณ์ให้ถูกต้อง เพื่อให้การใช้อุปกรณ์มีประสิทธิภาพที่สุด
3. เป็นผู้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับวิทยาการสมัยใหม่
4. ดำเนินการติดตามผลการใช้สื่อ
5. วิจัยเรื่องเกี่ยวกับสื่อการสอน เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการใช้และการผลิตสื่อการสอน
6. วัดและประเมินผลสื่อต่าง ๆ ที่ผลิตขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ของนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ บุญเลิศ ดาศวี (2524) ได้กล่าวไว้คือ

1. แนะนำและวางแผนการใช้วัสดุ อุปกรณ์ทางโสตทัศนูปกรณ์ให้
วิทยากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการสอน
2. มอบหมายและกำกับการดูแลงานจัดทำโสตทัศนูปกรณ์เพื่อใช้ใน
การศึกษา
3. วางระบบและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาและปรับปรุงวัสดุ
อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้ทำงานได้

นอกจากนี้ นอร์เบิร์ก (Norberg, 1967) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับผู้ชำนาญงาน
ด้านสื่อการศึกษา (Media Professional in Education) ว่าได้เปลี่ยนจากการ
เป็นผู้เก็บและจำหน่ายสื่อการสอนมาเป็นนักวิเคราะห์และออกแบบระบบการสอน และ
ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในทำนองเดียวกัน
สันต์ วรศิริ (2524) ได้กล่าวถึงบทบาทนักเทคโนโลยีการศึกษาว่าต้องเป็นผู้ที่มี
ความสามารถในการประยุกต์และวิเคราะห์สื่อต่าง ๆ การออกแบบ การใช้ การผลิต
ตลอดจนให้คำแนะนำการใช้สื่อกับผู้อื่นได้ และขณะเดียวกัน อรรถชัย ณ ตะกั่วทุ่ง
(2531) มีความเห็นว่า บทบาทของบุคลากรเทคโนโลยีศึกษานั้นมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น
จากการเป็นเพียงผู้ผลิต ผู้ใช้ผู้เก็บรักษา หรือผู้ซ่อมสื่อชนิดต่าง ๆ มาเป็นที่ปรึกษาด้านสื่อ
และที่ปรึกษาด้านการออกแบบและพัฒนาการสอน

จากหลายแนวความคิดดังกล่าวได้มีผู้สนใจนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์
ออกแบบ และพัฒนางานด้านอื่นที่ใกล้เคียงกับงานด้านการศึกษาคือได้มีการนำวิธีการ
ออกแบบและพัฒนาการสอนไปใช้ในการจัดฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะทั้งการศึกษา และ
การฝึกอบรมต่างก็มุ่งพัฒนาความรู้ และทักษะของบุคคลเช่นเดียวกันจะแตกต่างกัน
บ้างในบางประเด็น เช่น การศึกษาจะจัดชั้นเพื่อให้นักเรียน นักศึกษาได้มีความรู้
ในลักษณะที่กว้าง ไม่มีระยะเวลาที่จะสิ้นสุดการศึกษา แต่การฝึกอบรมจะจัดให้กับ
บุคคลทั่วไปได้มีความรู้และมีการฝึกหัดฝีมือเพื่อความชำนาญในงานเฉพาะด้านที่
สามารถนำไปใช้กับการทำงานประจำได้ และการฝึกอบรมจะมีช่วงเวลาสิ้นสุด

โครงการนั้น ๆ ได้ อย่างไรก็ตามก็สามารถมองภาพรวมของการศึกษาและการฝึกอบรมอย่างกว้าง ๆ ได้ด้วยเหตุผลที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นการนำเทคโนโลยีการศึกษา มาใช้กับการฝึกอบรมจึงมีลักษณะและวิธีการตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ใกล้เคียงกับการเรียนการสอน ดังที่ผลการสัมมนา เรื่อง "เทคโนโลยีการศึกษากับการฝึกอบรม" (2533) สรุปได้ว่า บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมของหน่วยงานต่าง ๆ มีลักษณะบทบาทที่คล้ายคลึงกันคือ ในหน่วยฝึกอบรมของทางราชการ นักเทคโนโลยีการศึกษาจะทำหน้าที่เป็นผู้บริหารโครงการฝึกอบรมในการจัดทำหลักสูตร วางแผนการจัด และการผลิตสื่อ ตลอดจนประเมินผลการฝึกอบรม อีกทั้งยังเป็นผู้วางแผนการฝึกอบรมโดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และมีหน้าที่ผลิตสื่อที่ใช้ในการอบรม สอดคล้องกับบทบาทในหน่วยฝึกอบรมของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและเอกชน คือ เป็นการร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมอย่างเต็มรูปแบบ กระบวนการตั้งแต่การหาความต้องการ วางแผน ดำเนินการ ผลิตสื่อ ประเมิน และติดตามผล และการให้คำปรึกษาด้านสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

นักเทคโนโลยีการศึกษากับการฝึกอบรม

ด้วยบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการออกแบบ การวิจัยและพัฒนา การผลิต การใช้ และการประเมินผล โดยอาศัยหลักและทฤษฎี การเรียนรู้ ทำให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการจัดฝึกอบรม ทั้งนี้ เพราะระบบการฝึกอบรมจำเป็นต้องอาศัยรูปแบบและวิธีการวิเคราะห์ ซึ่งต้องกระทำเป็นลำดับขั้นตอนเช่นเดียวกันคือ มีการหาความต้องการในการฝึกอบรม โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงาน มีการวางแผนในการเลือกและกำหนดหลักสูตร บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็น มีการใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ควบคู่กับการดำเนินการอบรม และมีการประเมิน-ติดตามผลการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง ดังนั้นนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดฝึกอบรมในหน้าที่ต่าง ๆ ของกระบวนการฝึกอบรมทุกขั้นตอน เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

การฝึกอบรม

สำหรับแนวคิดด้านการฝึกอบรมได้มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ในแนวคิดต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

กูด (Good, 1973) ได้อธิบายความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลอื่น มีทักษะและความรู้ โดยจัดขึ้นภายใต้สภาวะเงื่อนไขบางประการ ในขณะที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2521) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้ เป็นไปตามความต้องการของบุคคลและนโยบายขององค์กร

นอกจากนี้ในเรื่องของศูนย์ฝึกอบรม (Training Center) ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายและรูปแบบการจัดศูนย์ฝึกอบรมในทัศนะที่แตกต่างกันคือ วินิต ทรงประทุม (2517) กล่าวว่า ศูนย์ฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกด้านการฝึกอบรมให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งการจัดรูปหน่วยงานที่จัดดำเนินการฝึกอบรมโดยทั่วไปนั้นมีการจัดแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1. มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการฝึกอบรมโดยตรง โดยผู้ที่รับผิดชอบเป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยฝึกอบรมนั้น และเป็นผู้ที่ทราบความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ได้ดี แต่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา การทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญา หรือการติดตามผล เนื่องจากผู้รับผิดชอบมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานอยู่แล้วจึงไม่สามารถดำเนินการได้เต็มที่

2. มีหน่วยงานที่ปรึกษารับผิดชอบในฐานะที่มีความเป็นอิสระมากกว่าหน่วยงานหลัก ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ทางวิชาการจากอาชีพต่าง ๆ ร่วมกันจัดฝึกอบรม มีการนำเทคนิคและวิธีการที่มีสมรรถภาพมาใช้ รวมทั้งการจัดวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมกว่าหน่วยงานหลัก แต่มีข้อจำกัดที่น่าพิจารณาคือในเรื่องของข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาและวิธีการปฏิบัติซึ่งผู้รับผิดชอบ

ต้องมีการศึกษาและพิจารณาจัดดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละครั้ง

ในทางตรงกันข้าม เพลนต์ แมคโคลด์ และ เอฟเฟอร์สัน (Planty, McCold and Efferson, 1952 อ้างถึงใน สุรัชดา เอี่ยมน้อย, 2530) ได้ศึกษารูปแบบมาตรฐานการดำเนินงานฝึกอบรมในสหรัฐอเมริกาว่ามี 5 แบบ คือ

แบบที่ 1 เป็นแบบของการบริหารงานฝึกอบรมซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการโดยไม่มีผู้ช่วย ซึ่งรูปแบบนี้จะใช้ได้ดีในองค์กรที่ต้องการการฝึกอบรมแบบ On-the-Job training

แบบที่ 2 เป็นแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ซึ่งมีผู้รับผิดชอบที่มีความถนัดทางด้านการฝึกอบรมโดยเฉพาะเป็นผู้ดำเนินการ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา

แบบที่ 3 เป็นแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ซึ่งผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมทั้งหมดโดยได้รับการสอนแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรมมาก่อน รูปแบบนี้จะใช้ได้ดี เมื่อองค์กรนั้นมีหน่วยฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ และมีนักการศึกษาประจำอยู่ในหน่วยนั้นด้วย

แบบที่ 4 เป็นแบบของการบริหารงานฝึกอบรมที่ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องลงมือดำเนินการเอง แต่จะให้เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรมโดยเฉพาะมาเป็นผู้จัดดำเนินการ

แบบที่ 5 เป็นแบบของการบริหารงานฝึกอบรมที่มีการจัดตั้งหน่วยฝึกอบรมขึ้นโดยเฉพาะ มีหน้าที่ในการบริการด้านการฝึกอบรมพนักงาน และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดขององค์กร

กล่าวโดยสรุปแล้ว รูปแบบของการจัดการบริหารงานของศูนย์ฝึกอบรมสามารถจำแนกได้ 2 ประเภทคือ ประเภทที่ศูนย์ฝึกอบรมเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะเพื่อรับผิดชอบในการจัดอบรม ทั้งในด้านการบริหารงานฝึกอบรมและการดำเนินงานฝึกอบรม จะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ รวมถึงด้าน

สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ และอีกประเภทของศูนย์ฝึกอบรมคือ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับผิดชอบในการจัดอบรมแต่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นผู้มีหน้าที่ประจำของตนอยู่แล้ว เมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการอบรมจึงจะมีการประชุมร่วมกันเพื่อวางแผนและดำเนินงานต่าง ๆ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง ว่ามิได้เป็นเจ้าหน้าที่โดยตำแหน่ง เช่นเดียวกับประเภทแรก อย่างไรก็ตามถึงแม้ การบริหารงานของศูนย์ฝึกอบรมจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันคือเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคคลเช่นเดียวกัน ดังทัศนะของ ผิน ปานขาว (2520) ที่กล่าวถึง การฝึกอบรมว่าเป็นแนวทาง ในการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเปลี่ยนแปลงในด้านตัวคน เกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรโดยส่วนรวม ซึ่งต้องคำนึงถึง

1. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ และเทคนิค วิธีการต่าง ๆ ของผู้สอน
2. การพัฒนาทักษะเฉพาะอย่าง เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
3. ความเข้าใจพฤติกรรมของตนและผู้อื่นจะมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
4. ทักษะเฉพาะบุคคลที่เอื้ออำนวยต่อความต้องการขององค์กร
5. การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อผู้ผ่านการอบรม

นอกจากนี้ บุปผา กฤษณามระ (2529) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลโดยการใช้วิธีการฝึกอบรมว่ามีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ

1. มีบทบาทช่วยให้สามารถปรับคนให้เข้ากับงานที่ต้องทำโดยเฉพาะเจาะจง และช่วยให้ปรับตัวเองให้เข้ากันหรือสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. มีบทบาทช่วยให้พนักงาน สามารถติดตามความก้าวหน้าทางด้านความคิดอ่านหลักวิชา เทคโนโลยีและเทคนิคการทำงานใหม่ ๆ
3. ส่งเสริมกำลังใจแก่พนักงาน รวมตลอดไปถึงความพึงพอใจและเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่อนาคตในการทำงานมากยิ่งขึ้น
4. ช่วยให้องค์กรสามารถทราบและแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาและความคับข้องใจต่าง ๆ ในการทำงาน
5. ลดปัญหาทางด้านแรงงานสัมพันธ์ เป็นช่องทางสร้างความเข้าใจร่วมกันในการเสริมสร้างองค์กรให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ดังนั้นการนำวิธีการฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาบุคคล ถ้ามีการพิจารณาความเหมาะสมในทุกด้านอย่างครบถ้วนแล้วย่อมจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานได้ในที่สุด แต่การที่จะพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรหรือนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมที่จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบทั้งในด้านการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล

บุคลากรในหน่วยฝึกอบรม

ในหน่วยฝึกอบรมแต่ละแห่งจะประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบงานในแต่ละด้านแตกต่างกันออกไปตามจำนวนของบุคลากรในหน่วยฝึกอบรมนั้น ๆ ถ้าหน่วยฝึกอบรมใดมีลักษณะสายงานกว้างขวางและมีการบริหารงานที่ซับซ้อนมาก ก็จะมีบุคลากรที่รับผิดชอบเป็นจำนวนมากเช่นกัน ดังนั้นบุคลากรในหน่วยฝึกอบรมแต่ละแห่งจึงมีชื่อเรียกที่อาจจะเหมือนหรือแตกต่างกันบ้างแต่ขอบเขตของงานด้านการฝึกอบรมก็ยังคงคล้ายคลึงกัน เช่นบางหน่วยฝึกอบรมจะใช้ชื่อเรียกเจ้าหน้าที่ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม นักฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรม เป็นต้น โดยขอบเขตและลักษณะงานใกล้เคียงกัน ดังที่มีผู้กล่าวถึงความหมายและหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยฝึกอบรมในทัศนะที่สอดคล้องกันหลายท่าน เช่น ดวงสมร แกลโกศล (2528)

ได้แปล ความหมายของนักฝึกอบรมจากแนวความคิดของ บ็อบ เฮอร์อน (Bob Heron) ว่า

1. เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ (Organizer of Training) อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างในงานต่อไปนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
 - 1.1 กำหนดและพัฒนารูปแบบของการฝึกอบรม (Designing/Developing)
 - 1.2 เลือกและใช้วัสดุทัศนูปกรณ์ (Selecting & Using Audio/Visual Aid)
 - 1.3 ถ่ายทอดความรู้ (Instructing)
 - 1.4 ประสานงาน (Coordinating)
 - 1.5 ให้คำปรึกษา (Consulting)
 - 1.6 ประเมินผล (Evaluating)
2. เป็นผู้อำนวยการฝึกอบรม (Manager of Training) ทำหน้าที่ควบคุมและกำหนดนโยบายด้านการฝึกอบรม

ในขณะที่ วินิต ทรงประทุม (2527) ได้อธิบายความหมายของบุคลากรทางการฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจนโดยจำแนกตามหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการฝึกอบรม (Training Manager/Director) เป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมดในการอำนวยการนโยบายด้านการฝึกอบรม เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการจัดทำนโยบายของการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่พัฒนาการฝึกอบรม (Training Development Officer) เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งมีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับหน้าที่การฝึกอบรมแก่ระดับที่เหนือกว่า

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (Training Officer) เป็นผู้ชำนาญพิเศษซึ่งทำหน้าที่สำคัญในการให้คำแนะนำ ปรึกษา และบริหารหน้าที่การฝึกอบรมในองค์กรหนึ่ง

ครูผู้ฝึกอบรม (Training Instructor) เป็นบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรงในการฝึกสอน และดูแลแนะนำผู้เข้ารับการฝึกอบรมในชั่วโมงการฝึกอบรมของตน

ด้วยความหมายและลักษณะงานเหล่านี้ทำให้นักวิชาการพยายามจำแนกบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตามทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีบทบาทที่คล้ายคลึงกันซึ่งสรุปได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่รับผิดชอบในด้านการบริหาร และกลุ่มที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่ดังนี้

1. กลุ่มบริหาร ประกอบด้วย ผู้บริหารโครงการและผู้จัดโครงการฝึกอบรม เป็นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย ออกแบบและวางแผนการจัดอบรม ควบคุมและให้การสนับสนุนการฝึกอบรม ตั้งแต่การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงาน กำหนดวัตถุประสงค์ หลักสูตร บุคลากร และกิจกรรม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก การประสานงานต่าง ๆ การติดตามและประเมินผล การจัดอบรม

2. กลุ่มผู้ปฏิบัติการ ประกอบด้วย บทบาทต่าง ๆ คือ

2.1 ผู้ชำนาญการเรียนรู้ มีหน้าที่ในการศึกษา วิจัย ออกแบบ และพัฒนากระบวนการฝึกอบรมในทุกขั้นตอนโดยอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

2.2 ผู้ชำนาญการด้านสื่อการฝึกอบรม มีหน้าที่ในการวิเคราะห์ วิจัย ออกแบบ พัฒนา และประเมินผลเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการอบรม มีการเสนอแนะ วิธีการเลือก การใช้ และการให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือต่าง ๆ การบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับสื่อในขณะจัดอบรม นอกจากนี้กลุ่มปฏิบัติการด้านสื่อ การฝึกอบรม ยังรวมถึงผู้ผลิตงานกราฟิคและสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยจะเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือให้ผู้ชำนาญการด้านสื่อดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 วิทยากร มีหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้โดยใช้เทคนิค วิธีการและกิจกรรมให้สอดคล้องกับผู้เข้ารับการอบรม เนื้อหา และสภาพการณ์ต่าง ๆ

2.4 ที่ปรึกษา มีหน้าที่ในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม บุคลากร และผู้เข้ารับการอบรมที่เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการเรียนรู้ และการจัดดำเนินการในแต่ละครั้ง (ไพฑูริย์ สินลารัตน์, 2524; เต๋นพงษ์ พลละคร, 2517 ; น้อย ศิริโชติ, 2524; วนิดา วงศ์คำจันทร์, 2521; สันทัด สินธุ์พันธ์ประทุม, 2528 และ Donaldson & Scannell, 1986)

บทบาทและหน้าที่ต่าง ๆ นี้ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือนักเทคโนโลยีการศึกษาทำหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมจำเป็นต้องรับผิดชอบบทบาทในหลาย ๆ ด้านในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือและประสานงานกันอย่างใกล้ชิดจึงมีความสำคัญ และการที่จะเอื้ออำนวยต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมได้นั้นขึ้นอยู่กับการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกันด้วย เช่น

ผู้จัดการฝึกอบรม ต้องมีการกำหนดหลักสูตรหรือเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน รวมทั้งด้านเทคนิคการฝึกอบรมต่าง ๆ ด้วย

วิทยากร ต้องมีการปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยอาศัยการบรรยายเนื้อหาสาระ และมีความบันเทิง หรือมีกิจกรรมให้ฝึกปฏิบัติ

ผู้เข้ารับการอบรม ต้องมีส่วนในการวิเคราะห์เนื้อหาว่าจะนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างไร

ผู้บังคับบัญชา มีส่วนในการให้การสนับสนุนและเน้นการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาใช้เพื่อพัฒนางานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น (ศิริวรรณ ศิริอารยา, 2532)

จึงอาจกล่าวได้ว่า งานด้านการฝึกอบรมเป็นงานหนึ่งที่จะช่วยให้การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนับวันผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ ก็ยิ่งเล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดฝึกอบรมและมีการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ กว้างขวางมากขึ้น ดังนั้นนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ อีกทั้งยังเป็นแกนนำในการจัดอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ ทักษะไปสู่ผู้เข้ารับการอบรม ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนได้ในอนาคต จึงควรมุ่งพัฒนาความพร้อมทั้งด้านร่างกาย สติปัญญาและด้านจิตใจของนักเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปด้วยดีจนสามารถพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจในการทำงาน

ทุกวงการย่อมต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการทำงานตรงกับสาขาที่รับผิดชอบ สังเกตได้จากการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครไว้โดยละเอียด และเมื่อเลือกสรรบุคลากรได้ตามต้องการก็ยังคงคาดหวังให้บุคลากรในหน่วยงานของตน มีความรักและผูกพันกับงาน มีอัตราการเปลี่ยนงานและขาดงานน้อย แต่สภาพความแตกต่างของบุคคลที่มาจากสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันย่อมเป็นการยากที่จะทำให้เกิดความรักและผูกพันกับงานได้ทุกคนไป ผู้บริหารในปัจจุบันจึงพยายามส่งเสริมทุกวิถีทางที่จะช่วยให้พนักงานหรือบุคลากรมีความประสานกลมเกลียวและมุ่งพัฒนา งานของตนให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรักและ

ผูกพันกับงานได้ก็โดยการส่งเสริมหรือสนับสนุนในสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมให้กับบุคลากร แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะสำคัญ 3 ประการ (อัญชลี แจ่มเจริญ, 2526) คือ ลักษณะของพนักงานในองค์กรที่มีเจตคติต่างกัน ลักษณะของงานที่ต่างกัน และลักษณะของภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานได้ไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนงาน การขาดงาน ความไม่รับผิดชอบต่องาน หรือการจับกลุ่มประท้วงของพนักงาน ซึ่งถ้าได้พิจารณาความหมายของความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะยังเห็นว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารไม่ควรจะละเลย

ตามทัศนะของนักวิชาการที่ได้มีผู้อธิบายความหมายของความพึงพอใจไว้ในลักษณะต่าง ๆ เช่น กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของตน (เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529) หรือ เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2521) อีกทั้งยังเป็นการรวมความรู้สึกที่เกิดขึ้นของคณงานต่อการสนองในการทำงาน ความโน้มเอียงที่จะอยู่กับงานในปัจจุบัน ซึ่งรวมไปถึงความคาดหวังของคณงานต่อบริการและผลตอบแทนที่น่าได้รับจากการทำงาน (Hulin, 1966) นอกจากนี้ กรองแก้ว อยู่สุข (2533) ยังมีมุมมองว่าเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา และถ้าได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการตามสมควรก็จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ บลูม และเนลเลอร์ (Blum and Naylor, 1968) ที่กล่าวว่า เป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน และทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับ

ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม และการได้รับความเอาใจใส่ ด้วยความหมายเหล่านี้ จึงอธิบายได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์กรที่ตนมีส่วนร่วมอยู่ โดยความรู้สึกนี้เกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ ความต้องการ การตอบสนอง และความคาดหวัง ซึ่งถ้าบุคคลใดมีความต้องการไม่ว่าจะด้วยสิ่งของหรือความสุขทางใจที่ได้รับจากการปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองในสิ่งเหล่านั้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะมีความคาดหวัง เพื่อให้สิ่งที่ต้องการได้รับการตอบสนองเช่นเดิมแล้ว บุคคลนั้นก็จะมีความพึงพอใจและยังคงมีความสุขอยู่กับงานในทางกลับกัน ถ้าบุคคลใดมีความต้องการแต่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความสุขในการทำงานก็จะลดลง ถึงแม้จะมีความหวังแต่สักวันก็จะเกิดความคับข้องใจและไม่พึงพอใจในการทำงานในที่สุด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ได้มีผู้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับว่ามี การนำแนวคิดใดเป็นหลักในการพิจารณา ซึ่งสามารถอธิบายได้หลายทัศนะตามแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

เฮิร์สเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้กล่าวถึงข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยของตนในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานว่าแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย โดยปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการเพิ่มผลผลิต ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จ (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement) สำหรับปัจจัยสุขอนามัยซึ่งมิได้เป็นสิ่งจูงใจพนักงาน แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ ปัจจัยเหล่านี้คือปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration)

วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervisor) ผู้ร่วมงาน (Subordinates) และ ผู้ใต้บังคับบัญชา (Peers) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Condition) เงินเดือน (Salary) ชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล (Personal life) สถานภาพ (Status) และความมั่นคงของงาน (Security) นอกจากนี้ ตามทัศนะของเฮิร์สเบิร์กเห็นว่า งานที่มีความท้าทาย - การยกย่องในกรณีที่ปฏิบัติงานได้ผลดี โอกาสด้านความก้าวหน้า และการพัฒนาส่วนบุคคลก็จะก่อให้เกิดสถานการณ์ด้านการจูงใจพฤติกรรมด้วยเช่นกัน

แมคคอร์มิค และ เอลเกน (McCormick and Ilgen, 1942) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจในงานของแต่ละคนไว้ 5 ทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีกระบวนการเปรียบเทียบ (Comparison Processes) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์มาตรฐานกับสิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากงานที่ทำของแต่ละคน
2. ทฤษฎีการวัดคุณค่า (Instrumentality Theory) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดว่าจะได้รับกับคุณค่าของงานที่ทำ
3. ทฤษฎีผลกระทบทางสังคม (Social Influence) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าจะเกิดขึ้นได้จากการมองของบุคคลและมีการเปรียบเทียบสิ่งตอบแทนที่ได้รับระหว่างเพื่อนร่วมงานในสังคมนั้น
4. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความรู้ความสามารถที่มีอยู่ (input) กับสิ่งที่ได้จากการทำงาน (output) เช่น ค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการประมาณว่าสิ่งที่ทำไปนั้นควรจะได้รับผลตอบแทนเท่าใด และมีการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับคนอื่นที่มีงานประเภทเดียวกัน
5. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) กล่าวว่า การให้สิ่งที่เป็นข้อบ่งชี้และน่าพอใจก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ และในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับ

การสนับสนุนในปัจจุบันบางอย่างก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้เช่นกัน

คอฟแมน (Kovman, 1977 อ้างถึงใน ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2521) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานว่าแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ซึ่งกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผลที่ได้รับจากงาน และการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายนั้น และกลุ่มทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ซึ่งถือว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม และความพึงพอใจในการทำงานนี้สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลงานของสมาชิกได้ ในขณะที่ ออสแคมป์ (Oskamp, 1984 อ้างถึงใน โยธิน ตันสนยุทธ, 2530) กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานว่าแบ่งเป็น

1. ทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานจากระดับขั้นความคาดหวังของบุคคลที่สอดคล้องกับการบรรลุผลของเขา
2. ทฤษฎีความต้องการ ถือว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากความต้องการทางกาย และทางใจของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง
3. ทฤษฎีค่านิยม มองความพึงพอใจในการทำงานว่าตัวงานนั้นทำให้บุคคลเข้าถึงค่านิยมได้หรือไม่

จากแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ จะเห็นได้ว่าแต่ละทฤษฎีกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเกิดจากตัวบุคคลมีความต้องการหรือคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับตอบแทนภายหลังจากการทำงาน ซึ่งสิ่งที่ได้รับนั้นอาจจะมีการเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนหรือของกลุ่มและถ้าได้รับตามต้องการจึงจะเกิดความพึงพอใจที่จะทำในสิ่งต่อไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องานและความต้องการของบุคคลก็มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ผู้บริหารองค์กร

จึงควรให้ความสนใจและนำหลักการของทฤษฎีนี้ไปใช้ในการบริหารงานบุคคล เพราะการบริหารงานบุคคลจำเป็นต้องอาศัยการจูงใจ หรือมีสิ่งกระตุ้นให้พนักงาน เกิดความรักในงานและหน่วยงานที่ตนทำอยู่ โดยไม่คิดจะเปลี่ยนหรือโยกย้ายงาน มีความสุขในการทำงาน และหวงแหนในความเป็นองค์กรของตนตลอดไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านดังที่ซีชอร์และ ทอมัส (Seashore and Thomas, 1975 อ้างถึงใน เทพนม เมืองแมน และ สวีง สุวรรณ, 2529) กล่าวไว้คือ

1. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Variables) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะของอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี และงานกับสิ่งแวดล้อมของงาน
2. ตัวแปรด้านบุคคล (Person Variables) ประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านประชากร ความสามารถและคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ
3. ผลสืบเนื่องที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การที่ บุคคลได้รับประสบการณ์หลายอย่างของความพอใจและไม่พอใจต่องาน จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกิดจากการปรับปรุงตนเองและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถนำแนวคิดของอัญชลี แจ่มเจริญ (2526) มายกตัวอย่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างชัดเจน คือ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความน่าสนใจของงาน ความน่าดึงดูดใจจาก หัวหน้างาน องค์กรและฝ่ายบริหาร เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง ความหมายทางสังคมของงาน สภาพการทำงาน การสื่อสาร ชั่วโหมงการทำงาน ความยากง่ายของงาน และผลได้ต่าง ๆ จากการทำงาน เป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัย ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ทั้งสิ้น

เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการทำงาน

เริ่มจากการศึกษาของ Hoppock (1935) ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล โดยใช้ตัวเลือก 7 ตัว ในการตั้งคำถามให้เลือกตอบว่ามีความชอบในงานมากน้อยเพียงใด ตั้งแต่คำตอบที่ว่า "ฉันรักงานนี้" ไปจนถึง "ฉันเกลียดงานนี้" ต่อมามีการพัฒนารูปแบบเป็น 5 ตัวเลือก ตามมาตราของ Likert ซึ่งการใช้มาตราการประมาณค่า 5 ตัวเลือกแบบ Likert นี้ได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ซึ่ง Weiss, Dawis, England & Lofquist ได้สร้างขึ้นในปี 1967 โดยได้เริ่มศึกษาปัญหาด้านการจัดเตรียมงานในการอบรมทางวิชาชีพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการประเมินผลการจัดเตรียมงานของผู้เข้ารับการอบรมทางสายวิชาชีพ และเพื่อประเมินผลที่ได้จากการจัดเตรียมงาน โดยการศึกษาครั้งนี้อาศัยกรอบความคิดจากทฤษฎีการจัดเตรียมงานที่กล่าวถึงการทำงานของบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อใช้ในการอธิบายผลจากการจัดเตรียมงานนั้น เช่น ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลจากปัจจัยต่าง ๆ 20 ด้าน เช่น การใช้ความสามารถ การมีอิสระ และมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ แบบสั้น และแบบยาว ซึ่งแบบสั้น (The Short-Form) ประกอบไปด้วยข้อความจำนวน 20 ข้อ และใช้วิธีการให้เลือกตอบประเภทมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่า 5 อันดับ แบบสอบถาม MSQ แบบสั้นที่ได้นำไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม เสมียน วิศวกร ยามและพนักงานซ่อมบำรุง คนดูแลเครื่องจักร และพนักงานขาย ส่วนแบบยาว (The Long-Form) ประกอบไปด้วยข้อความจำนวน 100 ข้อ ซึ่งได้จากการแบ่งปัจจัยต่าง ๆ 20 ด้าน ออกเป็น 5 ข้อย่อยในแต่ละด้าน และใช้วิธีเลือกตอบประเภทมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่า 5 อันดับ เช่นเดียวกัน โดยได้มีการนำไปใช้ในหลายลักษณะอาชีพคือ ด้านวิชาการ ทางด้านเทคนิคและการจัดการ ด้านบริการ และงานขาย เป็นต้น

นอกจากนี้ ในประเทศไทยก็ได้มีผู้สนใจนำแบบสอบถาม MSQ (แบบยาว) มาใช้ในงานวิจัย เช่น เสาวนีย์ นุชนาถนนท์ (2526) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ สุวัฒน์ กิตติบุตร (2533) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานกรมสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามมาตรฐานที่สามารถนำมาวัดความพึงพอใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังมีแบบสอบถามชุดอื่นที่นิยมใช้ เช่น The Job Descriptive Index (JDI) ซึ่ง Smith, Kendell & Hulin (1969) ได้สร้างขึ้น เพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจที่มีต่อตนเอง การควบคุมงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแต่ละด้านประกอบด้วย 9 ข้อความ หรือ 18 ข้อความ เพื่อใช้ในการตอบว่าข้อความนั้น ๆ ตรงกับงานของตนหรือไม่ หรือว่าไม่แน่ใจ

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ได้ยึดกรอบแนวความคิดตามทฤษฎีของเฮิร์สเบิร์ก และใช้เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจตามแนวของแบบสอบถาม MSQ. ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสอดคล้องและครอบคลุมตัวแปรต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวความคิดเปรียบเทียบตามแนวทฤษฎีของเฮิร์สเบิร์ก และ MSQ.

Herzberg	MSQ
<p>ปัจจัยจูงใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จ - การได้รับการยอมรับนับถือ - ลักษณะงานที่ปฏิบัติ - ความรับผิดชอบ - ความก้าวหน้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จในการทำงาน - การยอมรับนับถือ - การใช้ความสามารถในการทำงาน - ความคิดริเริ่ม - ความมีอิสระในการทำงาน - คุณธรรมในการทำงาน - สถานภาพทางสังคม - งานที่ได้รับมอบหมาย - ความมีอำนาจหน้าที่ในการทำงาน - ความรับผิดชอบในการทำงาน - ความก้าวหน้าในการทำงาน
<p>ปัจจัยค้ำจุน</p> <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายและการบริหาร - วิธีการปกครองบังคับบัญชา - เงินเดือน - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - สภาพแวดล้อมในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายและการปฏิบัติงาน - ความมั่นคงในการทำงาน - เทคนิคในการทำงานของผู้บังคับบัญชา - ค่าตอบแทน - ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา - เพื่อนร่วมงาน - การบริการสังคม - กิจกรรมในระหว่างการทำงาน - สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพของชีวิตการทำงาน

ช่วงชีวิตการทำงานของมนุษย์มักจะมีพบกับสภาพการณ์ต่าง ๆ เช่น การได้เข้าทำงานในหน่วยงานใหม่ การได้รับตำแหน่งใหม่ การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย แล้วก็สิ้นสุดลงที่การออกจากงาน หรือการเกษียณอายุการทำงานเป็นอยู่เช่นนี้เรื่อยไป ดังนั้นการที่จะให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในช่วงของการทำงานได้อย่างมีความสุข จึงควรมีการบำรุงรักษาและให้สวัสดิการที่ดี เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

เพราะการบริการพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการจัดสภาพการทำงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เช่น การบริการด้านความสะดวกต่าง ๆ การบริการด้านเศรษฐกิจ การบริการด้านสุขภาพอนามัย การบริการด้านการให้การศึกษา และให้ค่าปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2521) สิ่งเหล่านี้มีความจำเป็นที่หน่วยงานควรจัดบริการให้กับพนักงานของตนอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1974 อ้างถึงใน เทพนม เมืองแมน และ สวีง สุวรรณ, 2529) ที่ได้กล่าวถึงการกำหนดคุณภาพของชีวิตการทำงานว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการคือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม เช่นค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรมและเพียงพอในการดำรงชีวิตหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ เช่นผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี ควรมีการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เพื่อส่งเสริมสุขภาพ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล เช่นการจัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์ พัฒนาทักษะและความรู้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รู้สึกในคุณค่าของตนเอง

4. ความเจริญงอกงามและสวัสดิการ เช่นควรให้ความสนใจต่องานที่จะขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความสามารถในการนำความรู้และทักษะใหม่ ๆ ไปใช้ประโยชน์กับงาน และให้โอกาสในการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
5. การบูรณาการด้านสังคม เช่นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าได้ตนประสบความสำเร็จ และเล็งเห็นคุณค่าของตนเอง
6. ลัทธิรัฐธรรมนูญ เช่นการปกป้องและการเคารพต่อบุคคลอื่นของผู้ปฏิบัติงาน
7. จังหวะของชีวิตโดยรวม เช่นการแบ่งเวลาของบุคคลให้สอดคล้องกับบทบาทของชีวิต
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม เช่นความรู้สึกในคุณค่าของงานที่มีต่อกิจกรรมซึ่งหน่วยงานรับผิดชอบต่อสังคมนั้น

จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตในช่วงแห่งการทำงานของบุคคลนั้นเป็นช่วงเวลาที่มีค่ายิ่ง เป็นช่วงเวลาที่ดีเยี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิด และพลังกาย พลังใจ ในการสรรค์สร้างงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพดังที่ได้ตั้งใจไว้ แต่การที่จะรักษาพลังเหล่านี้ให้คงอยู่นานเท่านาน เป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายควรให้การสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่รับผิดชอบ พึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบข้าง และมีความสุขอยู่ในหน่วยงานที่ทุกคนหวังว่าเป็นที่สร้างความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว จึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรักและภาคภูมิใจในองค์กรของตน ซึ่งจะส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพและมีความมั่นคงในที่สุด

รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

รัฐวิสาหกิจเป็นกิจการที่รัฐเป็นเจ้าของหรือมีหุ้นส่วนตั้งแต่ร้อยละห้าสิบขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่มุ่งไปทางด้านเศรษฐกิจ ครอบคลุมด้านอุตสาหกรรม

การเงิน การคลัง เกษตรกรรมและการค้า โดยมุ่งที่จะปรับปรุงภาวะเศรษฐกิจ
ของประเทศให้มั่นคง และยกฐานะของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น ซึ่งวิธีการ
จัดตั้งรัฐวิสาหกิจนั้นได้รับการจัดตั้งตามวิธีการ 4 แบบ คือ

1. ตามพระราชบัญญัติหรือประกาศคณะปฏิวัติ
2. ตามพระราชกฤษฎีกา
3. ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
4. ตามมติคณะรัฐมนตรี

รัฐวิสาหกิจ 2 กลุ่มแรก รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นแต่เพียงผู้เดียว ส่วนกลุ่มที่ 3
รัฐบาลอาจถือหุ้นทั้งหมดหรืออย่างน้อยต้องมีหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 รัฐวิสาหกิจทั้ง
3 กลุ่มแรกถือเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ส่วนรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 4 ไม่ถือเป็นนิติบุคคล
และการดำเนินงานจะอาศัยเงินทุนหมุนเวียนภายใต้การควบคุมของกระทรวงเจ้า
สังกัด

แต่ถ้าพิจารณาการแบ่งกลุ่มรัฐวิสาหกิจตามลักษณะการดำเนินงานและ
การจัดตั้งสามารถแบ่งได้ 5 ประเภท คือ

1. ประเภทที่หารายได้ให้รัฐ
 2. ประเภทที่เป็นสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
 3. ประเภทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการตามนโยบายพิเศษของรัฐ
- ประกอบด้วย
- 3.1 สถาบันการเงิน
 - 3.2 การอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ
 - 3.3 เกษตรกรรมและพาณิชย์กรรม
 - 3.4 การส่งเสริม
4. ประเภทที่ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เดิมเพื่อความมั่นคงของประเทศ

5. ประเภทที่ต้งขึ้นหรือได้มาด้วยเหตุผลอื่น (กมลลักษณ์ โตสกุล, 2528)

รัฐวิสาหกิจไทยกับการแปรรูป

การแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทยไม่ใช่เป็นของใหม่และเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นทั่วโลก เพราะการดำเนินงานของรัฐไม่ว่าประเทศใดมักจะเกิดปัญหาประสิทธิภาพในการทำงานต่างกับการบริหารงานของเอกชน ที่มีความระมัดระวังในการใช้ทรัพย์สินของตนเองเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด (พนัส สิมะเสถียร, 2530) ในกรณีของประเทศไทยถึงแม้ว่าความพยายามที่จะแก้ไขปัญหของรัฐวิสาหกิจด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นสิ่งที่รัฐบาลได้กระทำติดต่อกันเกือบทุกรัฐบาล โดยมีกระทรวงการคลังทำหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ แต่ผลที่ผ่านมาส่วนใหญ่มักอยู่ในลักษณะของการค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งเหตุผลสำคัญที่เป็นอุปสรรคใหญ่ก็คือ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นสหภาพแรงงานที่มีการรวมตัวกันมากที่สุดและมีอิทธิพลสูงสุด การจะทำการใดจึงต้องคำนึงและระมัดระวังในเรื่องผลประโยชน์ของคนกลุ่มนี้ก่อน (กมลลักษณ์ โตสกุล, 2528) ในเรื่องของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เสาวณีย์ ลิขิตวัฒน์ และทรงศรี สนิททรัพย์ (2530) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจพบว่าทัศนคติของพนักงานรัฐวิสาหกิจและประชาชนมีลักษณะที่แตกต่างกันทั้งในแง่ของทัศนคติต่อรัฐวิสาหกิจโดยส่วนรวมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านการแปรรูปทั้งพนักงานและประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในเชิงเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 80.6 และ 84.09 ตามลำดับ โดยให้เหตุผลว่าต้องกระทบกับการจ้างงานและความเดือดร้อนของประชาชนน้อยที่สุด

อย่างไรก็ตามรัฐบาลก็ได้ตัดสินใจที่จะทำการแปรรูปในครั้งนี้โดยให้เหตุผลที่เป็นประเด็นหลักคือ เรื่องปัญหาการเงิน การคลังของรัฐที่ต้องรีบแก้ไขก่อนที่จะประสบภาวะล้มละลายและเหตุผลที่สนับสนุนให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจคือ

1. เป็นช่วงเวลาอันสมควรที่กระทรวงการคลังจะหยิบยกปัญหานี้ขึ้นมา เพื่อเร่งรัดหาหนทางแก้ไข
2. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องรัฐวิสาหกิจมากขึ้น
3. ความเอือมระอาของประชาชนต่อรัฐวิสาหกิจและพนักงานรัฐวิสาหกิจ บางแห่ง
4. ความเข้มแข็งและเจริญก้าวหน้าของภาคเอกชน มีบทบาทในการสร้างสรรค์เศรษฐกิจของชาติมากขึ้น และขณะเดียวกันธุรกิจเอกชนค่อย ๆ ลดความเป็นระบบครอบครัวที่มีมาแต่เดิม กลายเป็นบริษัทมหาชนมากขึ้น (กมลลักษณ์ โตสกลุ, 2528)

นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ปรากฏชัดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่าง ๆ ดังนี้

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 1 (2505 - 2509) ระบุถึงนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไว้ว่า "จำกัดการขยายตัวของรัฐวิสาหกิจประเภทอุตสาหกรรมบางประเภท เพื่อไม่ให้แข่งขันกับเอกชน" ทั้งนี้เนื่องจากระยะนั้น รัฐเพิ่งเริ่มนโยบายการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจตามแผนพัฒนาฯ ฉบับนี้ เพื่อที่จะให้ความมั่นใจแก่ภาคเอกชน

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 2 (2510 - 2514) นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เริ่มชัดเจนขึ้นโดยระบุว่า "รัฐจะไม่ดำเนินงานแข่งขันกับเอกชนในกิจการที่เอกชนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เป็นผลเสียแก่ส่วนรวม" และ "จะศึกษาถึงวัตถุประสงค์และการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง เพื่อจะได้ปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือเพื่อยุบเลิกไปเสียบ้าง"

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 3 (2515 - 2519) นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
 ช่วงนี้เน้นเรื่องการจำหน่ายจ่ายโอนรัฐวิสาหกิจที่ไม่อยู่ในข่ายที่จะให้ความสนับสนุน
 โดยระบุเป็นนโยบายไว้ดังนี้ "รัฐวิสาหกิจที่รัฐจะสนับสนุนให้คงดำเนินการในรูป
 รัฐวิสาหกิจต่อไปได้แก่

1. รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคและสาธารณูปการขนาดใหญ่ ซึ่ง
 จำเป็นจะต้องจัดทำเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและพัฒนาประเทศ
2. รัฐวิสาหกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก และเป็นประโยชน์ต่อ
 เศรษฐกิจ แต่ประชาชนไม่สนใจที่จะทำเพราะให้ผลตอบแทนน้อยมาก แต่เมื่อได้
 ดำเนินการจนมีผลทางเศรษฐกิจเกิดขึ้นแล้ว จะได้พิจารณาดำเนินการขายให้แก่
 เอกชนในตลาดหุ้นต่อไป
3. รัฐวิสาหกิจประเภทยุทโธปกรณ์เพื่อการทหารและเพื่อความมั่นคง
 ของชาติ รัฐวิสาหกิจประเภทผูกขาดเพื่อหารายได้ให้แก่รัฐ รัฐวิสาหกิจเพื่อส่งเสริม
 อาชีพคนไทยหรือเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งจะได้พิจารณานโยบายและวัตถุประสงค์
 เป็นแห่ง ๆ ไป
4. รัฐวิสาหกิจประเภทป้องกันการผูกขาดโดยผู้ผลิตกลุ่มน้อย หรือ
 เพื่อรักษาระดับราคา

และรัฐจะไม่ตั้งรัฐวิสาหกิจประเภทอุตสาหกรรม หรือการค้าขั้นใหม่
 เพื่อทำการแข่งขันกับเอกชน และไม่ขยายกิจการของโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอยู่
 แล้วไปในด้านแข่งขันกับเอกชน เว้นแต่ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับสาธารณประโยชน์และ
 ความปลอดภัยของชาติ"

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 4 (2520 - 2524) กำหนดนโยบายการแปรรูป
 รัฐวิสาหกิจไว้ว่า "รัฐมีนโยบายยกเลิกหรือจำหน่ายจ่ายโอนรัฐวิสาหกิจอุตสาหกรรม
 ที่ตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เดิมเพื่อเป็นผู้ริเริ่ม แต่ปัจจุบันดำเนินการอย่างขาด
 ประสิทธิภาพ และเอกชนสามารถรับช่วงมาดำเนินการต่อไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ"

และ "รัฐจะสนับสนุนให้คงไว้และดำเนินการต่อไปในรัฐวิสาหกิจอุตสาหกรรมที่เป็น ยุทธปัจจัยที่จำเป็นจริง ๆ เท่านั้น เช่น โรงงานผลิตวัตถุระเบิด ส่วนยุทธปัจจัย ส่วนประกอบอย่างอื่น เช่นผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูป ผลิตภัณฑ์แก้ว ผลิตภัณฑ์หนังฟอก ผลิตภัณฑ์แบตเตอรี่ และผลิตภัณฑ์ทอผ้า จะได้หาทางสำรองไว้ใช้ในราชการกองทัพ จากโรงงานเอกชน หรือบริษัทมหาชนต่อไป และยกเลิกหรือจำหน่ายจ่ายโอน กิจการนั้นเสีย"

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 5 (2525 - 2529) ระบุไว้ว่า "รัฐวิสาหกิจที่ ดำเนินการอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค หรืออื่นใดก็จะพิจารณายุบเลิก แปรสภาพ หรือจำหน่าย หรือให้เอกชนเข้ามาร่วม บริหารงานในรัฐวิสาหกิจนั้น"

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6 (2530 - 2534) ซึ่งต่อเนื่องกับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 5 คือ "รัฐจะดำเนินการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินงานไม่ได้ผลต่อไป แต่ยังคงบทบาทของรัฐทั้งหมดหรือบางส่วนในรัฐวิสาหกิจประเภทหารายได้และ ประเภทสังคมสงเคราะห์" และ "จะปรับปรุงระบบการบริหารงานของ รัฐวิสาหกิจให้ เข้มแข็งและมีการผนึกกำลังทุกฝ่าย โดยลดบทบาทรัฐวิสาหกิจ ประเภทอุตสาหกรรม หรือกิจการบริการพื้นฐานบางประเภทที่เอกชนสามารถ ทำได้ดีกว่า โดยให้เอกชนเข้าร่วมทุน เช่น รับโอนบางส่วนหรือทั้งหมดไป ส่วนกิจการอุตสาหกรรมหลักใหม่ ๆ รัฐจำเป็นต้องมีบทบาทในระยะแรกซึ่ง เป็นกิจการที่ต้องการเงินลงทุนและเทคโนโลยีสูง รัฐวิสาหกิจอาจเข้าร่วมทุน ได้ในระยะเวลาที่กำหนด" (พนัส สิมะเสถียร, 2530)

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 (2535 - 3539) รัฐได้มีการวางนโยบาย ในเรื่องของการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีการระบุไว้ในส่วนของการพัฒนารูปแบบ ของการลงทุน คือ

1. การผ่อนคลายกฎระเบียบและแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ทำให้รัฐวิสาหกิจไม่มีความคล่องตัว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
2. การร่วมทุนกับเอกชนในกิจการบางอย่างและให้เอกชนเป็นผู้บริหาร
3. การจ้างเหมา โดยการว่าจ้างให้เอกชนเข้ามาบริหารโครงการบางอย่าง โดยที่เจ้าของกิจการ ยังคงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอยู่
4. การให้สัมปทานกับเอกชน โดยที่รัฐไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน
5. การให้สัมปทานกับเอกชน แต่รัฐเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน
6. การกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (สรุปข่าวธุรกิจ, 2534)

ปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

1. ขั้นตอนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไม่เกิดความสม่ำเสมอหรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการดำเนินการ
2. กระทรวงเจ้าสังกัดบางแห่งอาจไม่มีการพิจารณาว่า รัฐวิสาหกิจในสังกัดของตนยังมีความจำเป็นอยู่ต่อไปหรือไม่
3. ภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ การขยายกิจการที่รัฐทำแล้วไม่มีกำไร ภาคเอกชนจึงไม่กล้ารับช่วงต่อ
4. ตลาดทุนของประเทศไทยยังมีขนาดจำกัด
5. ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจบางแห่ง เกรงว่าจะเกิดปฏิกิริยาจากสหภาพแรงงาน (พนัส สิมะเสถียร, 2530)

จากสภาวะการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่อดีตคือ จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในช่วงของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 ทำให้สภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านการค้าหรือการลงทุนต่าง ๆ มีความคล่องตัวและขยายกิจการเพิ่มขึ้นในหลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงในด้านการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสู่ภาคเอกชนซึ่ง

ถือว่าส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างใหญ่หลวง ซึ่งทำให้กิจการต่าง ๆ ภายในประเทศมีการขยายตัวทั้งในด้านการบริหารงาน และการเพิ่มจำนวนบุคลากรในหลายหน่วยงาน แต่ในทางตรงกันข้ามจำนวนบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจกลับมีจำนวนอัตราส่วนที่ลดลงจากเดิม เช่นเมื่อปี 2529 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 263,665 คน แต่ในปี 2531 มีจำนวนเพียง 255,612 คน ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักเทคโนโลยีการศึกษาซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยฝึกอบรมที่จำเป็นต้องรับผิดชอบหลากหลายตั้งแต่การบริหารการฝึกอบรมไปจนถึงการบริการและให้คำแนะนำปรึกษา ซึ่งในบางครั้งต้องรับผิดชอบงานหลายด้านในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ต้องมีส่วนในการพัฒนาบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงานให้ได้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น จึงเป็นสิ่งที่น่าสังเกตว่าการรับผิดชอบในหลายด้านนั้นประกอบกับภาวะความผันแปรต่าง ๆ ในปัจจุบันจะทำให้กลุ่มนักเทคโนโลยีการศึกษายังคงมีความพึงพอใจในการทำงานที่ตนรับผิดชอบอยู่หรือไม่ ด้วยเหตุนี้จึงสมควรที่ผู้บริหารให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพื่อให้การแก้ไข หรือส่งเสริมในสิ่งที่ควรเป็นในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยได้มีผู้ศึกษาไว้แล้วเพื่อนำมาสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการฝึกอบรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยดังต่อไปนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการฝึกอบรม ประกอบด้วยการศึกษาคุณลักษณะและบทบาทของบุคลากรในหน่วยฝึกอบรม และการศึกษาด้านการบริหารงานในหน่วยฝึกอบรมต่าง ๆ คือ

ทงศักดิ์ คุ่มไชนะ (2532) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็น
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพ การวัดคุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกรมการพัฒนาชุมชน
และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีคุณภาพสูง และคุณภาพต่ำของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมพบว่า

1. คุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพ ประกอบด้วยคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ คุณธรรม และอุดมการณ์
ในการปฏิบัติงาน
2. คุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของกรมการพัฒนาชุมชนมีคุณภาพอยู่ใน
ระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพด้านคุณธรรมสูงกว่าด้านอื่น ๆ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
มีความรอบรู้สูงในเรื่องพฤติกรรมของกลุ่ม และการทำงานเป็นทีม แต่ด้านการสร้าง
หลักสูตรยังมีคุณภาพอยู่ในระดับต่ำ
3. เมื่อประเมินคุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทุกระดับพบว่า เจ้าหน้าที่
ฝึกอบรมระดับกองมีคุณภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมระดับเขตและระดับจังหวัด โดย
มีความแตกต่างกันในด้านความรู้ บุคลิกลักษณะ และอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน
4. สภาพการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติคือ ผู้จัดการโครงการ
ฝึกอบรม ผู้บริหารการฝึกอบรม ผู้สอน ผู้ชำนาญการ เรียนรู้ และที่ปรึกษา เป็น
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีคุณภาพสูงหรือต่ำ ส่วนสถานภาพส่วนตัวไม่เป็นปัจจัย
แต่อย่างใด

วิวัฒน์ บุตรภาค (2531) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบบทบาท
นักเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรมตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยฝึกอบรม
6 ด้านคือ ที่ปรึกษาโครงการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญการเรียนรู้อ ผู้บริหารงานฝึกอบรม
วิทยากร ผู้ประเมินผลการฝึกอบรม และผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อการฝึกอบรมซึ่งทั้ง
6 ด้าน จะประกอบด้วยบทบาทย่อย 52 บทบาท พบว่า หัวหน้าหน่วยฝึกอบรม
เห็นความจำเป็นของบทบาททั้ง 6 ด้าน โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อการฝึกอบรม
เมื่อพิจารณาการรับรู้ต่อบทบาทย่อย หัวหน้าหน่วยฝึกอบรมเห็นว่าการใช้ การผลิต

การคัดเลือก การพัฒนา และให้คำแนะนำปรึกษาเป็นบทบาทย่อยที่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมมาก

ศิริระ น้ามิ่งคละกุล (2527) ได้ศึกษาลักษณะวิธีการและขั้นตอนในการบริหารงานบุคคลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า การสรรหา และการคัดเลือกพนักงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ยึดหลักคุณธรรม เน้นความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ ตลอดจนบรรจุเป็นพนักงานได้เหมาะสมตรงกับตำแหน่งหน้าที่ และพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านสวัสดิการ พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขสวัสดิการบางประเภทที่มีไม่เพียงพอทั้งในด้านอุปกรณ์ สถานที่ และบุคลากร

ปรีชา สวัสดิ์บุรี (2526) ศึกษาการดำเนินงานฝึกอบรมของการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า งานฝึกอบรมเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานศูนย์การฝึกและฝ่ายบริหารงานบุคคล ซึ่งอยู่คนละสายงานกัน งานทางด้านบุคคลส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่แต่ละฝ่ายจะดำเนินงานกันเอง เพราะฝ่ายบริหารงานบุคคลมิได้ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางด้านนี้อย่างแท้จริงจึงเกิดความซับซ้อนในการดำเนินงานด้านบุคคล นโยบายการฝึกอบรมและการศึกษาอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการจัดการฝึกอบรม ส่วนงานในทางปฏิบัติการตามขั้นตอนของการฝึกอบรม สำนักงานศูนย์การฝึก มีอิสระเต็มที่ในการดำเนินงาน การจัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่ฝ่ายหรือสำนักงานต่าง ๆ ดำเนินการจึงไม่ค่อยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะนำไปใช้ อีกทั้งคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรมก็ไม่เหมาะสมกับหลักสูตรเสมอ งานฝึกอบรมของ 2 หน่วยงานมีลักษณะไม่เกี่ยวข้องกันจึงขาดความต่อเนื่องในการวางแผน และมีข้อบกพร่องหลายประการเนื่องจากขาดความสมบูรณ์ในหลายด้าน ขาดการประเมินผลและติดตามผลอย่างจริงจัง

ประณต วิฒนโพธิดิษฐ์ (2526) ได้ศึกษาวิธีการดำเนินงานฝึกอบรมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน

ที่มีต่อการฝึกอบรม ซึ่งพบว่า วิทยากรขาดความพร้อมในการฝึกอบรม และปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดฝึกอบรม คือกระบวนการฝึกอบรมไม่เป็นไปในลักษณะระบบ เนื่องจากขาดความสมบูรณ์ของการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม และการฝึกอบรมที่จัดขึ้นยังไม่ครอบคลุมความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นอย่างทั่วถึง

วิโรจน์ สิทธิพลากุล (2524) ทำการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานฝึกอบรมระหว่างองค์การของรัฐวิสาหกิจและธุรกิจ เอกชนขนาดใหญ่ในประเทศไทย สรุปได้ว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสำหรับองค์กรที่เน้นมากที่สุดคือ เพื่อพัฒนาผลงานให้ดีและเตรียมกำลังคนไว้รองรับการขยายตัวขององค์กร ด้านการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีลักษณะที่คล้ายกัน ในด้านระดับของการจัดฝึกอบรม รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญในระดับพนักงาน คนงานและช่างเทคนิค แต่ธุรกิจเอกชนให้ความสำคัญในระดับผู้บริหารชั้นต้น ชั้นกลาง และชั้นสูง ในด้านเทคนิคการฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจมีการเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมมากกว่าเอกชน ด้านการดำเนินการฝึกอบรมมีการจัดอบรมขึ้นเองทั้ง 2 องค์กร ด้านอุปกรณ์การฝึกอบรมสถานที่ และอุปกรณ์การผลิตเอกสารในการอบรม เอกชนมีความพร้อมมากกว่า รัฐวิสาหกิจ ด้านการติดตามผล เอกชนมีการติดตามผลมากกว่ารัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ด้านปัญหาในการฝึกอบรมที่สำคัญคือ ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นขององค์การไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาการวิเคราะห์ความจำเป็น ปัญหาวิทยากร และปัญหาอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่หน่วยฝึกอบรมไม่เพียงพอ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการฝึกอบรมทำให้เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรเป็นผู้ที่มีคุณภาพทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ มีบุคลิกลักษณะ คุณธรรมและอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และบทบาทที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะนักเทคโนโลยีการศึกษาในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม ซึ่งมีความสำคัญในการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการใช้การผลิต การคัดเลือก การพัฒนา หรือการให้คำแนะนำปรึกษา อย่างไรก็ตาม

บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริหารงานในหน่วยฝึกอบรมนั้น ๆ อีกด้วย สำหรับงานวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงรูปแบบการบริหารงานฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจว่าบางหน่วยงานยังคงมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้านการฝึกอบรมออกเป็น 2 ฝ่าย คือด้านการบริหาร และด้านการปฏิบัติการ โดยมีฝ่ายที่รับผิดชอบแยกออกจากกัน นอกจากนี้ขั้นตอนการดำเนินงานฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมักจะมีปัญหาที่คล้ายคลึงกัน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความจำเป็น ปัญหาด้านวิทยากร และปัญหาด้านการติดตามผล เพื่อให้ทราบประโยชน์จากการฝึกอบรมที่แท้จริง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในวงการศึกษาคือ

สมาน สรรพศรี (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยที่ทำให้ครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในระดับมาก มี 9 ปัจจัย คือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม นโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นันทนา วรรณคำ (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสุขศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง พบว่า ความพึงพอใจของครูสุขศึกษาอยู่ในระดับมากคือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ฐานะตำแหน่งหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และได้มีการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสุขศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาของเอกชนและครูสุขศึกษาในโรงเรียนมัธยมของรัฐบาลโดยส่วนรวมแล้วพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

นางนุช รุ่งกลิ่น (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูภาษาไทยมีความพึงพอใจมากคือ ด้านความรับผิดชอบ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้พึงพอใจน้อย คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และสถานภาพทางสังคม

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2529) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในประเทศไทยโดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg, Mausner, Snyderman และ McClelland ซึ่งศึกษาตัวแปร 15 ตัวพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ อยู่ในระดับกลางและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอคือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน

สุภาภรณ์ รัชฉวีวรรณ (2529) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครู โดยจำแนกตามเพศ วุฒิทางการศึกษา และอายุราชการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์อยู่ในระดับมากทางด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ การได้รับความยอมรับนับถือความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้าทางวิชาชีพและตำแหน่งการงาน ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ เกื้อกูล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชาและความมั่นคงในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศแล้วไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางด้านวุฒิทางการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และทางด้านอายุราชการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านการปกครองบังคับบัญชาและความมั่นคงในการทำงาน

นิตยา สวัสดิราชฤทธิ์ (2527) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียน ระดับอำเภอ โดยได้จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุราชการ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ลักษณะการปฏิบัติงานและภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยปรากฏว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิงในด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งผู้ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียนที่มีอายุราชการ 15 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าที่มีอายุราชการ 1 - 5 ปี ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

สุพรรณิ สมบัติธีระ (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตการศึกษา 9 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปร เพศ อายุ อายุราชการ วุฒิทางการศึกษา สถานภาพทางการสมรส และภูมิลำเนาเดิม กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6

ด้าน พบว่า ครูชายในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพัฒนา ชุมชนมากกว่าครูหญิง และครูที่มีอายุ 20 - 29 ปี และ 30 ปีขึ้นไปมีความ พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางด้านนโยบายการบริหาร การยอมรับนับถือ ความสำเร็จ ส่วนวุฒิทางการศึกษา สถานภาพทางการสมรส และภูมิลำเนาเดิม ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย

ประเสริฐ คลังแสง (2527) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ กรมพลศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของศึกษานิเทศก์ ที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความสำเร็จ และนโยบายในการทำงาน ความพึงพอใจที่อยู่ในระดับน้อยคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

ณรงค์ เพ็ชรเกิดสุข (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจใน งานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า : การศึกษาเปรียบเทียบ วิทยาเขต เพื่อศึกษาสภาพและระดับความพอใจของอาจารย์พบว่า ความพึงพอใจ ในการทำงานของอาจารย์คือด้านสถานที่ และสภาพการทำงาน ลักษณะทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การนิเทศ ความก้าวหน้าในการทำงาน การดำเนินงานและรายได้ ตามลำดับ

เพชฌัญญู กิจตราการ (1989) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการ ทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาไทยและสหรัฐอเมริกาในระดับมัธยมศึกษา เป็น การหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมองค์การกับแบบวัดความพึงพอใจ JPS (Job Perception Scales) ของ Hatfield & Huseman 1987 พบว่า นักเทคโนโลยีการศึกษาทั้งของไทยและอเมริกา มีความพึงพอใจในงาน โดยนักเทคโนโลยีการศึกษาในอเมริกา มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ในไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานคือ การยอมรับนับถือของ

ผู้บังคับบัญชา ประสบการณ์การทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดสรรงบประมาณ เพศและการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

มาเรีย สมิธ (1983) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการตัดสินใจในองค์กรของอาจารย์ใหญ่โรงเรียนรัฐบาล กับผู้จัดการระดับกลางทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถาม MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) แบบสั้นและทฤษฎีจิตวิทยาการมีส่วนร่วมของ Vroom พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งภายในและภายนอก และความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปของอาจารย์และผู้จัดการอยู่ในระดับปานกลาง

อะชาดอลาห์ อาซัด (1978) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างส่วนที่ให้บริการทั่วไปและส่วนที่ให้บริการเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถาม MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) แบบยาว สรุปผลว่า บรรณารักษ์ในส่วนที่ให้บริการทั่วไปมีความพึงพอใจมากกว่าในส่วนที่ให้บริการเฉพาะและปัจจัยด้านการบริการสังคมจะส่งผลให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า บุคลากรในวงการศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานในวิชาชีพของตนเป็นส่วนใหญ่ จะมีในวงกาอื่นบ้างก็เป็นเพียงส่วนน้อย อย่างไรก็ตามสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความคล้ายคลึงกันก็คือผลทางด้านปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้จากแบบสอบถาม MSQ ว่าประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ 20 ด้าน จึงน่าจะเป็นการสนับสนุนได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรโดยได้มีการศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก

ผลงานวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า บทบาทที่เกี่ยวกับการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษานั้นเป็นบทบาทที่มีความสลับซับซ้อน มีระบบการทำงานในหลายขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งรูปแบบของงานที่เน้นทางด้านวิชาการและการบริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นการขยายแนวคิดและทัศนคติให้กว้างขึ้นเกี่ยวกับความเข้าใจด้านสภาพและบทบาทในการทำงาน ตลอดจนเป็นการประเมินการบริหารงานด้านการฝึกอบรมว่าได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในด้านนี้มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้อาจนำมาพิจารณาปรับปรุง การบริหารงานและส่งเสริมปัจจัยที่จำเป็นสำหรับบุคลากรให้มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีผู้ใดนำไปใช้ศึกษากับกลุ่มประชากรที่อยู่ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จึงน่าจะเป็นประโยชน์พื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรของวิชาชีพนี้ในอนาคต



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย